

Kepuasan konsumen terhadap komunikasi rumah sakit oleh jaringan RS Mitra Keluarga = Consumer satisfaction toward hospital communication by RS Mitra Keluarga hospital chain

Rizkita Andarini, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20468708&lokasi=lokal>

Abstrak

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk mengukur respon konsumen terhadap komunikasi kesehatan oleh RS Mitra Keluarga berdasarkan level kepuasan mereka untuk mengetahui hal-hal yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kinerja komunikasi rumah sakit. Untuk mengetahui seberapa efektif strategi komunikasi kesehatan yang ada sekarang, studi ini dilakukan berdasarkan pendekatan teori kepuasan pengunjung untuk menganalisis isu tersebut dan mencocokkannya dengan peraturan dan hukum yang terkait dengan promosi kesehatan di Indonesia. Data untuk studi ini diambil melalui studi kuantitatif menggunakan metode survei online kepada 90 responden berusia 18 tahun keatas yang merupakan pasien atau pengunjung dari setidaknya salah satu rumah sakit milik jaringan RS Mitra Keluarga di area Jabodetabek. Kami menemukan bahwa walaupun konsumen pada umumnya puas dengan strategi komunikasi kesehatan oleh RS Mitra Keluarga, mereka merasa bahwa beberapa peningkatan perlu dilakukan untuk mengedukasi masyarakat mengenai informasi kesehatan yang berdampak kepada kondisi kesehatan mereka. Selain itu, data kami juga menunjukkan bahwa terdapat korelasi yang signifikan antara komunikasi kesehatan oleh rumah sakit dan keputusan konsumen untuk kembali berkunjung ke rumah sakit tersebut.

ABSTRACT

This research was conducted to measure consumer's responses toward health communication by RS Mitra Keluarga through consumer's satisfaction to understand ways that can be done to improve it. In order to understand the effectiveness of the current health communication strategy, this study uses consumer satisfaction as the theoretical approach to analyse the issue and align them with the current laws and regulations regarding health promotion in Indonesia. The data was collected through quantitative study using online survey methods by collecting 90 respondents aged 18 years old and older who are a patient or visitor of at least one hospital of RS Mitra Keluarga in Jabodetabek area. Through our findings, we found that although consumers were generally satisfied with the current health communication strategy by RS Mitra Keluarga, they believe that some improvement needs to be done to be able to educate people about health information that impacted to their wellbeing. Moreover, it was also indicated that there is a significant correlation between hospital's health communication and consumer's decision to repeat visitation.